

*Documento di progetto*

***Progettazione del corso***

**“La nuova PDL e gli strumenti per la produttività individuale”**

0.	Generalità .....	4
1.	Scopo del documento .....	4
2.	Applicabilità .....	4
3.	Riferimenti .....	4
4.	Definizioni e acronimi .....	4
5.	Tabella delle Versioni.....	5
6.	Tabella dei requisiti.....	6
1.	Presentazione dell’intervento .....	7
2.	Definizione degli obiettivi di apprendimento.....	7
1.	Prerequisiti .....	8
3.	Contenuti (Req. 3) .....	9
4.	Organizzazione dell’intervento formativo.....	18
1.	Aula (Req. 1) .....	25
1.	Margini di variabilità.....	25
2.	Materiali d’aula.....	25
3.	Caratteristiche delle aule.....	26
2.	Autoformazione (Req. 2) .....	26
3.	Assistenza on-line (Req. 4) .....	27
5.	Personale docente e tutor.....	28
6.	Formazione ai formatori .....	30
1.	Aula .....	30
2.	Autoformazione .....	31
3.	Assistenza on-line.....	31
7.	Documentazione didattica .....	31
8.	Valutazione dell’efficacia dell’intervento .....	33

## 0. Generalità

### 1. Scopo del documento

Questo documento ha l'obiettivo di cogliere le esigenze emerse durante i colloqui intercorsi tra la Direzione Generale per le Risorse Umane del Ministero, Acquisti e Affari generali – Uff. III, la Direzione Generale Sistemi Informativi ed il servizio di formazione del RTI, riguardo alla proposta di un percorso di formazione sulla nuova postazione di lavoro e i nuovi servizi ad essa correlati. Il percorso, che coinvolgerà nel tempo tutto il personale amministrativo degli uffici centrali e periferici, prevede in questa prima fase una popolazione di circa 3.000 persone.

### 2. Applicabilità

Il presente documento si applica all'interno del processo di progettazione dell'intervento formativo.

### 3. Riferimenti

Codice	Titolo

### 4. Definizioni e acronimi

Definizione/ Acronimo	Descrizione
WBT	Web Based Training – Corso interattivo via web
TRAMPI	Training Center del MIUR
FAQ	Frequently Asked Question – Risposte alle domande più frequenti

### 5. Tabella delle Versioni

Ver.	Elabora (UO)	Verifica (UO)	Approva (UO)	Data emissione	Descrizione delle modifiche
1.0	Susanna Quaranta (Auselda AED Group)	Fabio Bongirolami (BPO Service Delivery Training) Marco Malatesta (Auselda AED Group)	Augusto Costantini (BPO Service Delivery Training)	19-08-2005	Nascita del documento

## 6. Tabella dei requisiti

<b>ID Req.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Riferimento (pag.)</b>	<b>Note</b>
1	Progettazione della formazione in aula	par. 4.1 pag. 7	N/A
2	Progettazione e realizzazione di materiali per l'autoformazione	par. 4.2 pag. 8	N/A
3	Contenuti del corso	par. 3 pag. 6	N/A
4	Progettazione e realizzazione dell'assistenza on-line	par. 4.3 pag. 9	N/A

## 1. Presentazione dell'intervento

L'intervento è rivolto a una popolazione di circa 3.000 dipendenti ai quali è stata fornita una nuova postazione di lavoro.

Dopo aver seguito il primo modulo “**La nuova PDL ed i servizi correlati**”, dedicato ad acquisire gli elementi base della tecnologia informatica della nuova PDL, gli utenti completano il percorso formativo con questo intervento, “**La nuova PDL e gli strumenti per la produttività individuale**”, che comprende altri cinque moduli didattici.

In questi cinque moduli è prevista l'erogazione di contenuti relativi agli strumenti di Office installati sulla nuova postazione di lavoro, come i programmi per l'elaborazione dei testi, i fogli elettronici e gli strumenti di presentazione, oltre ad un utile approfondimento sulle buone pratiche nell'uso del PC.

## 2. Definizione degli obiettivi di apprendimento

Gli obiettivi dell'intervento si possono così riassumere:

- Sfruttare al meglio le potenzialità della propria postazione di lavoro;
- Apprendere le funzionalità degli strumenti più diffusi, come l'elaborazione testi, il foglio di calcolo, le basi di dati e gli strumenti di presentazione, ed imparare ad usarli correntemente per svolgere il proprio lavoro;
- Approfondire le modalità di accesso e di utilizzo della rete MIUR;
- Saper risolvere autonomamente le problematiche ricorrenti nell'uso della nuova PDL.

### 1. Prerequisiti

Questo intervento formativo, pur essendo autoconsistente, considera acquisiti i contenuti del modulo (denominato “La nuova PDL ed i servizi correlati”) in cui sono state fornite le basi su:

- Introduzione all'informatica,
- Utilizzo di Windows XP,
- Internet e Posta elettronica.

I contenuti di tale intervento sono pertanto considerati pre-requisiti di ingresso al corso.

### 3. Contenuti (Req. 3)

#### Modulo 1: L'elaborazione dei testi

Questo modulo ha l'obiettivo di far acquisire ai partecipanti la competenza nell'uso del personal computer come elaboratore di testi. Essi dovranno essere in grado di effettuare tutte le operazioni necessarie per creare, formattare e rifinire un documento. Inoltre dovranno saper usare funzionalità aggiuntive come la creazione di tabelle, l'introduzione di grafici e di immagini in un documento e la stampa di un documento per l'invio ad una lista di destinatari.

- **L'ambiente di lavoro**
  - Menu e comandi,
  - La barra degli strumenti,
  - Il nastro e il righello
  - Utilizzo dell'help
- **Produzione di documenti**
  - Immissione e modifica del testo
  - Definizione dei formato: pagina; carattere; paragrafo
  - Inserimento di caratteri speciali
  - Utilizzo di modelli e stili predefiniti
  - Copia e spostamento di porzioni dei testo nell'ambito dello stesso documento e tra documenti diversi
- **Gestione dei documenti**
  - Memorizzazione e richiamo documenti
  - Proprietà di un documento
  - Ricerca di documenti su disco
- **Anteprima di stampa**
  - Descrizione dell'anteprima di stampa
  - Utilizzo dell'anteprima di stampa per modificare un documento
- **Stampa di un documento**
  - I principali parametri di stampa
  - Utilizzo di carta non standard
- **Funzioni di carattere generale**
  - Numerazione delle pagine, impaginazione
  - Ricerca e sostituzione di testo o di controlli di formato
  - Utilizzo dei controllo ortografico e dei thesaurus
  - Formato e ordinamento di elenchi

## Modulo 2: I fogli elettronici

Obiettivo di questo modulo è la comprensione da parte dei partecipanti dei concetti fondamentali del foglio elettronico con la capacità di applicare praticamente questo strumento. Essi dovranno saper creare e formattare un foglio di calcolo elettronico ed utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche di base. Inoltre essi dovranno saper utilizzare funzionalità aggiuntive come l'importazione di oggetti nel foglio e la rappresentazione in forma grafica dei dati in esso contenuti.

- **Caratteristiche e funzionalità**
- **Interfaccia utente**
  - Descrizione dell'interfaccia; gestione delle finestre
  - Menu dei comandi, barra degli strumenti
  - Utilizzo dell'help
- **Foglio di calcolo**
- **Operazioni di editing**
  - selezione
  - spostamento
  - copia
- **Modalità di inserimento dei dati**
- **Le principali funzioni predefinite**
  - utilizzo dell'autocomposizione funzione
- **Classificazione delle funzioni**
  - funzioni matematiche
  - funzioni data e ora
  - funzioni statistiche
  - funzioni finanziarie
  - funzioni di testo
  - funzioni logiche
  - funzioni di ricerca
- **Definizione dei formato di un foglio di lavoro**
- **Gestione e utilizzo delle cartelle di lavoro**
- **Anteprima di stampa e stampa**
- **Creazione e stampa di un grafico**

## Modulo 3: Le basi di dati

Questo modulo è indirizzato a chi intenda acquisire le conoscenze necessarie per ordinare, gestire, filtrare ed elaborare i dati utilizzando le funzioni avanzate di Excel. I partecipanti impareranno anche a lavorare con le funzioni di ricerca e di database, ad analizzare i dati con la Ricerca Obiettivo e il Risolutore e ad utilizzare gli Strumenti di Analisi e di Controllo.

- **Gestione dei dati**
  - Utilizzo del modulo per l'immissione dei dati
  - Riepilogo dei dati
  - Ordinamento standard e personalizzato
  - Creare ed eliminare Subtotali
  - Teoria dei database applicata ad Excel
  - Filtrare i dati utilizzando il filtro automatico e il filtro avanzato
  - Funzioni DB
  - Utilizzare le strutture
  - Creare una struttura
  - Nascondere e visualizzare i livelli della struttura
  - Nascondere e visualizzare i simboli
  - Convalida dati
- **Importazione ed esportazione dati**
  - Importare dati in Excel,
  - Recupero dati dal web e creazione di query
  - Esportare dati da Excel pubblicazione statica ed interattiva
- **La protezione dei Fogli e delle cartelle di lavoro**
  - Proteggere l'accesso alle cartelle di lavoro in lettura e in scrittura
  - Proteggere il foglio di lavoro in lettura, in scrittura, completamente o solo per aree
- **L'Analisi dei dati**
  - La ricerca obiettivo
  - Il risolutore
- **Analizzare i dati utilizzando la Tabella Pivot**
  - Creare e modificare le tabelle pivot
  - Mostrare e nascondere dati
  - Modificare il layout
  - Raggruppare i dati
  - Campo calcolato ed Elemento calcolato
  - Grafico Pivot
  - Creare una tabella pivot interattiva per il web
- **Le proiezioni dei dati**
  - Creare tabelle di dati a una e a due variabili
  - Creare e gestire scenari



## Modulo 4: Gli strumenti di presentazione

Questo modulo riguarda l'uso del personal computer per generare presentazioni. I partecipanti dovranno saper usare gli strumenti standard di questo tipo per creare presentazioni per diversi tipi di audience e di situazioni. Essi dovranno saper usare le funzionalità di base disponibili per comporre il testo, inserire grafici e immagini, aggiungere effetti speciali.

- **Caratteristiche generali e potenzialità del prodotto**
  - Interfaccia utente
  - Introduzione all'uso
  - Inserimento e modifica dei testi
  - Inserimento e modifica di elementi grafici
  - Creazione della slide master
- **Barra degli strumenti**
- **Barra degli oggetti grafici**
- **Funzionalità per la gestione dei testi**
  - Controllo dell'allineamento e della spaziatura
  - Utilizzo di font ed attributi tipografici
  - Funzioni di ricerca e sostituzione
  - Controllo ortografico
  - Editor di equazioni
- **Funzionalità grafiche**
  - Tracciamento di linee, rettangoli, ovali, cerchi, ecc.
  - Ridimensionamento e riposizionamento degli elementi grafici
  - Applicazione di ombreggiature, fondini e colori
  - Effetti speciali, utilizzo della libreria grafica
- **Import di illustrazioni ed applicazioni del colore**
- **Generatore di grafici**
  - Inserimento dei dati
  - Generazione e modifica dei grafici
  - Personalizzazioni
- **Funzioni di presentazione**
  - Visualizzazione slide: anteprima, scorrimento manuale ed automatico
  - Controllo generale del formato e relative opportunità di modifica
  - Organizzazione della presentazione: spostamento delle slide e operazioni di copia, taglia, incolla
- **Funzionalità OLE**
- **Inserimento delle note e generazione di documenti riassuntivi**
- **Problematiche di stampa**

## Modulo 5: Buone pratiche nell'uso del PC

Questo ultimo modulo ha lo scopo di aiutare gli utenti del PC alle prime armi a risolvere le problematiche ricorrenti come virus e backup ma anche il mal di schiena. Il tentativo è quello diffondere delle norme di buona condotta nell'uso di questo strumento che spesso anche gli utenti più esperti dimenticano. Verranno inoltre fornite informazioni specifiche sull'utilizzo della rete MIUR e delle directory condivise.

- **Manutenzione dei PC**
  - Scandisk
  - Defrag
  - Backup
  - Comprimere i file: winzip e zipgenius
  - Masterizzare
  - Pulire il disco
  - Installare e disinstallare un programma
- **Archiviazione gestione e ricerca dei file**
  - Partizioni e buone abitudini di archiviazione dei files
  - Uso e ottimizzazione del desktop
  - La struttura ad albero
  - Utilità di Windows: lo strumento "Cerca"
  - Virus perché aggiornare le definizioni dei virus
  - Aggiornamento automatico, semi-automatico, manuale
  - Come mettere in quarantena un file
- **Salute, sicurezza e ambiente**
  - Ergonomia
  - Salute
  - Precauzioni
  - Ambiente
- **La rete MIUR**
  - Caratteristiche del dominio miur.inf
  - Approfondimenti sull'utilizzo e la gestione delle directory condivise
- **L'applicazione "Organizzazione e Sicurezza"**
  - Modalità di accesso e di utilizzo

## 4. Organizzazione dell'intervento formativo

Il modello di formazione che verrà adottato è definito "Modello di formazione integrata".

Questo modello prevede l'integrazione di:

- formazione in aula;
- autoformazione (con l'ausilio di materiale on-line oppure su CD Rom);
- tutoring on-line (attraverso la creazione di comunità di utenti supportati da Tutor).

Il percorso formativo per ciascuna edizione di corso prevede una durata totale di 40 giorni ed è articolato su 12 giornate di aula intervallate da 28 giornate di autoformazione e di assistenza on-line, secondo la struttura riportata nello schema successivo.

Le giornate di formazione a distanza hanno lo scopo di rinforzare e consolidare i concetti appresi e di consentire ai partecipanti di ricevere assistenza sulle eventuali difficoltà o incertezze nel primo utilizzo autonomo degli strumenti della nuova postazione di lavoro.

Si stima che l’impegno per ogni giornata in auto-istruzione sia di 1 ora di studio al giorno.

Si riporta di seguito lo schema grafico di pianificazione del percorso formativo (una classe per una edizione).

Schema del percorso formativo “La nuova PDL e gli strumenti per la produttività individuale”

		Settimana 1	Settimana 2	Settimana 3	Settimana 4	Settimana 5	Settimana 6	Settimana 7	Settimana 8	Settimana 9
<b>Modulo 1</b>	<b>L'elaborazione dei testi</b>	7 gg								
<b>Modulo 2</b>	<b>I fogli elettronici</b>									
<b>Modulo 1 e 2</b>	<b>FAD</b>		12 gg							
<b>Modulo 3</b>	<b>Le basi di dati</b>					2 gg				
<b>Modulo 3</b>	<b>FAD</b>					8 gg				
<b>Modulo 4</b>	<b>Gli strumenti di presentazione</b>							3 gg		
<b>Modulo 5</b>	<b>Buone pratiche nell'uso del PC</b>									
<b>Modulo 4 e 5</b>	<b>FAD</b>							8 gg		
<b>Valutazione finale</b>										1 g

Per la pianificazione di dettaglio si fa riferimento al documento FO-GE-PAF-Piano di Formazione- AAAAMM-1.0.xls.

Si riporta di seguito il dettaglio delle varie fasi dell'intervento formativo:

## **Modulo 1 e 2: L'elaborazione dei testi e I fogli elettronici**

- **Formazione in aula: 7 giornate**

### **Modulo 1: L'elaborazione dei testi**

- L'ambiente di lavoro
- Produzione di documenti
- Gestione dei documenti
- Anteprima di stampa
- Stampa di un documento
- Funzioni di carattere generale

### **Modulo 2: I fogli elettronici**

- Caratteristiche e funzionalità
- Interfaccia utente
- Foglio di calcolo
- Operazioni di editing
- Modalità di inserimento dei dati
- Le principali funzioni predefinite
- Classificazione delle funzioni
- Definizione dei formato di un foglio di lavoro
- Gestione e utilizzo delle cartelle di lavoro
- Anteprima di stampa e stampa
- Creazione e stampa di un grafico

- **Autoformazione: 12 giornate**

- WBT: 4 ore
- Materiali di studio individuale (dispense, ecc.)

## **Modulo 3: Le basi di dati**

- **Formazione in aula: 2 giornate**

### **Modulo 3: Le basi di dati**

- Gestione dei dati
- Importazione ed esportazione dati
- La protezione dei Fogli e delle cartelle di lavoro
- L'Analisi dei dati
- Analizzare i dati utilizzando la Tabella Pivot
- Le proiezioni dei dati

- **Autoformazione: 8 giornate**

- WBT: 2 ore
- Materiali di studio individuale (dispense, ecc.)

## **Modulo 4 e 5: Gli strumenti di presentazione e Buone pratiche nell’uso del PC**

- **Formazione in aula: 3 giornate**

### **Modulo 4: Gli strumenti di presentazione**

- **Caratteristiche generali e potenzialità del prodotto**
- **Barra degli strumenti**
- **Barra degli oggetti grafici**
- **Funzionalità per la gestione dei testi**
- **Funzionalità grafiche**
- **Import di illustrazioni ed applicazioni del colore**
- **Generatore di grafici**
- **Funzioni di presentazione**
- **Funzionalità OLE**
- **Inserimento delle note e generazione di documenti riassuntivi**
- **Problematiche di stampa**

### **Modulo 5: Buone pratiche nell’uso del PC**

- **Manutenzione dei PC**
- **Archiviazione gestione e ricerca dei file**
- **Salute, sicurezza e ambiente**
- **L’applicazione “Organizzazione e Sicurezza”**

- **Autoformazione: 8 giornate**
  - WBT: 3 ore
- Materiali di studio individuale (dispense, ecc.)

## **Valutazione finale**

La giornata conclusiva sarà dedicata alle valutazioni finali.

- **Test finali: 1 giornata**

Le metodologie di valutazione da adottare dovranno essere concordate con l’Amministrazione.

## **1. Aula (Req. 1)**

Per la pianificazione di dettaglio si fa riferimento al documento FO-GE-PAF-Piano di Formazione-AAAAMM-1.0.xls.

### **1. Margini di variabilità**

Il docente in aula è tenuto a rispettare la scaletta degli argomenti come illustrata nel programma del corso ed a trattare tutti i contenuti indicati.

Per quanto riguarda i tempi indicati per l'erogazione di ogni singolo argomento, è previsto un margine di adattamento da parte dei docenti (il nominativo verrà riportato all'interno del piano di qualità dell'intervento formativo, 527-Rac-PdQ-SE), che avranno così la possibilità, previa verifica delle conoscenze dei discenti presenti in aula, di descrivere in maniera più sintetica gli argomenti meglio conosciuti dai partecipanti, dedicando uno spazio maggiore agli argomenti meno conosciuti.

### **2. Materiali d'aula**

Durante la fase d'aula saranno consegnati ad ogni partecipante i seguenti materiali:

- Contratto formativo
- Materiali di studio individuale
- Esercitazioni

Le caratteristiche dei materiali indicati sono descritte nel documento “FO-GE-SRM-SpecificheRealizzazioneMateriali.1.0” al quale si fa riferimento per le specifiche di progettazione.

### **3. Caratteristiche delle aule**

I corsi si svolgeranno nelle aule messe a disposizione dall'Amministrazione. Il RTI verificherà la funzionalità delle aule attraverso la checklist di controllo delle aule 527-C006-01A.

## **2. Autoformazione (Req. 2)**

I materiali di supporto che gli utenti avranno a disposizione per le attività di autoformazione saranno disponibili sul TRAMPI con accesso tramite password:

- WBT: 9 ore
- Dispense

### 3. Assistenza on-line (Req. 4)

Durante l’attività di autoformazione gli utenti non saranno lasciati soli, l’autoformazione sarà accompagnata infatti da un servizio di assistenza on-line all’interno del sito TRAMPI.

Il modello formativo integrato proposto prevede infatti momenti di interazione a distanza mediati dal web che consentono l’avvio e lo sviluppo di comunità di apprendimento in cui i partecipanti ai corsi hanno l’opportunità di condividere la propria esperienza, le proprie conoscenze e competenze.

Per garantire la corretta gestione dei flussi di comunicazione tra tutti gli attori coinvolti (docenti, partecipanti ai corsi e Amministrazione) è prevista l’attivazione di una Redazione che avrà il duplice ruolo di recepire e segnalare le eventuali problematiche e avviare i relativi processi di soluzione con la collaborazione di uno **staff di tutor**, composto da una rappresentanza dello staff dei docenti, da un esperto di contenuti, da un referente dell’Amministrazione.

Per garantire un servizio di formazione continua e assistita, saranno attivati sul TRAMPI, i servizi a supporto alla formazione:

- Tutoring on-line
- Forum
- FAQ

Tali servizi consentiranno agli utenti, con la attiva collaborazione dei tutor, di condividere best practice e soluzioni relative a situazioni problematiche, *just in time* e in stretta connessione con la quotidiana operatività.

Al termine dei giorni previsti di autoformazione assistita, gli utenti, che avranno costituito con l’ausilio dei tutor una comunità delle pratiche, potranno continuare ad interagire all’interno della piattaforma.

## 5. Personale docente e tutor

Relativamente ai docenti, il RTI utilizzerà esclusivamente Docenti Senior con una anzianità di docenza superiore ai cinque anni. L’esperienza da loro maturata anche in attività di progettazione didattica e di tecniche informatiche specialistiche è sempre pluriennale. I docenti scelti per gli interventi di formazione sono stati preventivamente valutati sulla base dell’analisi «Curriculum Vitae Docente» e di un colloquio tecnico volto a valutare le competenze in merito agli argomenti del corso. In particolare l’analisi del curriculum vitae e il colloquio tecnico consentono di valutare se le capacità professionali del docente siano in linea con la metodologia didattica e dunque funzionali e necessarie al buon esito dell’intervento formativo.



Si prevede che i docenti possano svolgere due ruoli:

- Docente in aula
- Tutor nelle attività di assistenza online

## 6. Formazione ai formatori

Nell'ambito dell'organizzazione dell'intervento formativo, è prevista l'erogazione di una giornata di Formazione ai formatori a cui parteciperanno i docenti e i tutor coinvolti nel progetto.

L'iniziativa ha lo scopo di presentare l'intervento nel suo complesso e sottolineare gli aspetti formativi che l'intervento riveste.

### 1. Aula

La formazione in aula dei formatori è prevista entro le due settimane precedenti all'avvio delle attività di formazione.

**Contenuti:** le finalità, il programma, i tempi di erogazione e gli strumenti per la gestione delle attività in aula.

Saranno inoltre fornite indicazioni operative su come adattare i contenuti del corso al contesto di riferimento dei destinatari.

Al termine della sessione di formazione formatori dovrà essere redatta una relazione che raccolga le osservazioni e le richieste dei formatori, con lo scopo di evidenziare eventuali aspetti critici e raccogliere proposte di miglioramento dell'intervento formativo.

**Destinatari:** Il personale docente ed i tutor selezionati per l'intervento di formazione.

**Durata:** È prevista una giornata di formazione della durata di 6 ore circa.

### 2. Autoformazione

Saranno forniti ai docenti tutti i materiali di supporto all'autoformazione previsti e predisposti anche per i destinatari dell'intervento formativo.

### 3. Assistenza on-line

Si prevede l'attivazione all'interno del TRAMPI di uno spazio riservato ai docenti per la condivisione delle esperienze d'aula, delle criticità e delle soluzioni adottate

## 7. Documentazione didattica

Durante la fase d'aula verrà fornito ai partecipanti un CD-ROM che conterrà sia il WBT, sia i materiali didattici realizzati per l'intervento formativo in formato stampabile (es. Contratto formativo, copia delle slide proiettate in aula, dispense, ecc.)

Per tutti i materiali menzionati verrà realizzato il documento FO-GE-SMA-Nuova PDL-N.V, al quale si dovrà fare riferimento per le specifiche di progettazione dei materiali didattici.

## 8. Valutazione dell'efficacia dell'intervento

Al fine di valutare l'efficacia dell'intervento, si prevede la predisposizione di un sistema di verifica riferito ai tre elementi del modello di blended learning (aula – autoformazione – assistenza on-line).

Gli strumenti che comporranno tale sistema sono:

1. questionario di gradimento
2. questionario di valutazione
3. verifica della partecipazione alle attività della comunità di apprendimento in rete

Il sistema di valutazione consentirà, al termine dell'intervento, di riconoscere ai partecipanti l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.

Tale sistema assume come criteri e ambiti di riferimento i livelli di servizio individuati e garantiti nell'offerta, e si compone dei seguenti **strumenti**:

1. Il **questionario di gradimento** intende raccogliere informazioni relativamente alla soddisfazione degli allievi rispetto alle attività svolte nei diversi momenti dell'intervento formativo (aula, autoformazione, assistenza on-line).
2. Al fine di permettere di valutare l'apprendimento degli allievi si propone di realizzare una batteria di **prove oggettive a scelta multipla**. Tali prove, pur essendo oggettive e a risposta chiusa, potranno essere orientate a valutare oltre che le conoscenze acquisite, anche le competenze e perciò potranno contenere anche quesiti riferiti alle situazioni e alle criticità che tipicamente potrebbero presentarsi durante lo svolgimento delle attività quotidiane, secondo un approccio per problemi.
3. Nell'ambito delle attività di assistenza on-line sarà possibile verificare la partecipazione degli utenti alle attività della **comunità di apprendimento in rete**. A titolo esemplificativo, potranno essere assunti come indice di tale partecipazione: la produzione di un elaborato di gruppo, il numero dei messaggi inviati.

Al termine dell'intervento si propone di rilasciare ai destinatari, che abbiano preso parte a tutte le attività previste, un **Attestato di partecipazione**.